

重庆市九龙坡职业教育中心
航空服务专业人才培养方案
(2017 年版)

目 录

一、专业名称（专业代码）	1
二、入学要求	1
三、基本学制	1
四、培养目标	1
五、职业范围	1
（一）职业岗位与工作任务	1
（二）职业资格证书	2
六、人才培养规格	2
（一）职业素养	2
（二）专业知识和技能	2
（三）专业（技能）方向	2
七、人才培养模式	3
（一）内涵解读	3
（二）实施过程	5
八、主要接续专业	6
九、课程结构	6
十、课程设置说明及要求	6
十一、教学安排与教学进程表	15
十二、教学实施	16
（一）教学要求	16
（二）教学模式	17
（三）教学管理	19
十三、教学评价	19
（一）教师评价	20
（二）学生评价	20
十四、实训实习环境	20
（一）校内实训基地	20
（二）校外实习基地	22
十五、专业师资	23
十六、毕业条件	24
十七、其他	24
（一）编制人员	24
（二）编制依据	24
（三）修订原则	24

一、专业名称（专业代码）

航空服务 （专业代码：082300）

二、入学要求

初中毕业或具有同等及以上学力者

三、基本学制

三年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向航空公司、机场以及航空运输地面服务代理等企业单位，培养在航空服务第一线从事空中乘务、民航安全检查、空港地面服务等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

（一）职业岗位与工作任务

表 1 职业岗位与工作任务对应表

工作领域	岗位名称	工作任务
空中乘务	民航乘务员	航前准备工作
		登机服务
		广播服务
		观察乘客需求及安全状况，处理特殊情况
		项目检查登记、汇报
空港地面服务	地勤服务	票务服务
		问询服务
		候机楼广播服务
		值机服务
		引导服务
		贵宾室服务
	民航安全检查员	证件检查
		人身检查
		行李和货物检查

（二）职业资格证书

表 2 专业技能方向与职业资格证书对应表

专业技能方向	职业资格证书	发证机构
空中乘务	民航乘务员	中国航空运输协会
空港地面服务	民航安检员	中国民用航空局 职业技能鉴定指导中心
	民航客运员	中国航空运输协会
	民航货运员	中国航空运输协会

六、人才培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能

（一）职业素养

- 1.具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
- 2.具有良好团队合作精神和良好的人际沟通和客户服务意识。
- 3.具有一定的创新意识。
- 4.具有通过不同的途径获取专业领域新理念、新知识、新技术、新方法的意识。
- 5.了解一般社交礼仪知识，并达到航空服务各个岗位对仪容、仪表和言谈举止的要求。

（二）专业知识和技能

- 1.熟悉与航空服务专业相关的法律法规。
- 2.熟悉旅客和货主的心理需求，灵活运用服务、公关沟通技巧。
- 3.能够使用规范的岗位服务用语，为旅客和货主提供优质服务。
- 4.熟悉航空服务各个岗位的流程和要求，并拥有本专业相关岗位的专业操作技能。
- 5.熟悉航空服务各个岗位的英语运用，能与旅客和货主进行交流沟通，并阅读日常工作英文业务文件。

（三）专业（技能）方向

方向 1——空中乘务方向

- 1.了解客舱乘务员的岗位职责和服务程序。
- 2.掌握客舱服务技能、要求，以及医疗急救常识和应急操作处置。
- 3.掌握国内和国际旅客运输业务的基础知识。
- 4.熟悉空中服务各个阶段的基本操作和特殊情况处置原则和方法。

方向 2——空港地面服务

- 1.熟悉国内、国际客票票面信息。
- 2.熟悉乘机手续、候机楼服务、行李运输的常规操作及特殊旅客操作。
- 3.掌握航班、旅客运输不正常及特殊情况的处理。
- 4.掌握货物的托运、接收、到达、交付，以及客户服务流程。
- 5.掌握货物待运、空港货物的常规操作，以及特殊情况的处理。
- 6.掌握根据安检流程完成证件、人身和物品的检查。

七、人才培养模式

（一）内涵解读

航空服务专业根据人才需求调研，结合学校发展和专业要求，构建了“校企校协同育人”人才培养模式。其示意图如图 1 所示。

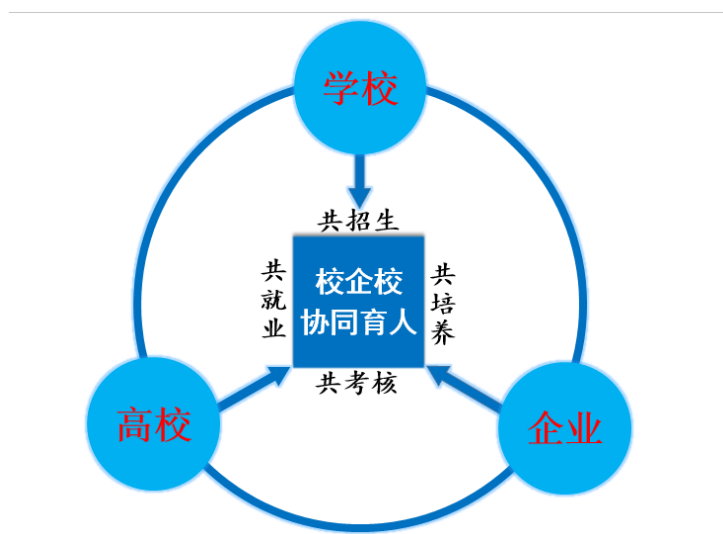


图 1 “校企校协同育人”人才培养模式示意图

“校企校协同育人”人才培养模式，即重庆市九龙坡职业教育中心与成都东星航空服务有限公司、重庆师范大学合作，三方协同育人，实施“共招生、共育人、共考核、共就业”的“四共”机制，培养面向航空公司和空港系统所需的民航乘务、民航安全检查、民航客运、民航货运等岗位的技能型人才。

1.共招生

大学、企业参与学校招生活动，并通过面试筛选部分学生，按照企业需求组建教学班级。企业与学生签订入学就业协议，将学生按“校企校”培养计划进行培养。学生在校内进行模拟场景实训，按照企业管理方式进行管理和考评。

2.共培养

学校积极联合航空公司和行业专家，组建航空服务专业专家指导委员会，指导该专业的建设。我校成都东星航空服务有限公司、重庆师范大学三方共同制定培养计划，共同开发课程，共同组建教师队伍，共同实施教学。我校负责学生中职阶段文化基础课程教学，成都东星航空服务有限公司负责岗位体验和专业技能实践，重庆师范大学负责指导中职阶段教学和提供专业核心课程师资。

3.共考核

学校主导，企业参与共同构建学生综合素质“多元立体”评价体系。由成都东星航空服务有限公司、重庆师范大学参与制定或提供课程学业评价标准，将企业文化、职业素养和大学要求注入评价内容，把服务意识、诚信、勤奋、吃苦耐劳等的企业人品质、企业发展需求贯穿到学业评价中。

4.共就业

学校、企业、学生签订“三方就业协议”，学生毕业后，可参加成人高考，合格后升入重庆师范大学进行专科或本科学习；也可由企业安排岗

位对口就业。学校对学生进行跟踪管理，并监控学生的就业质量，与企业互动拓宽学生的就业渠道。

（二）实施过程

在“校企校协同育人”人才培养模式下，将学生在校三年的学习阶段根据能力递进的关系分为了：职业领域认知阶段、岗位能力培训阶段、职业生涯规划阶段三个阶段。

第一阶段 职业领域认知阶段（第1学期）

邀请民航服务行业企业管理人员、企业骨干到校介绍行业企业管理模式和人才需求情况；安排本校已毕业学校返校介绍工作感想和职场感受，使学生对航空专业对应的职业领域和工作前景具有初步印象，明确学习目标，激发学习积极性。

第二阶段 岗位能力获取阶段（第2-4学期）

依据岗位能力分析，学校负责德育、语文、数学、英语等公共基础课程的教学和学生日常教育管理；成都东星航空服务有限公司选派具有空乘经验的教师负责民航概论、民航服务礼仪、民航服务礼仪等专业技能课程，以学校VR航空智慧教学中心及模拟机舱、模拟候机厅实训中心为载体，完成客舱服务实训、机场地勤服务等技能实训课程，培养学生的从事航空服务相关岗位的知识能力、技能能力和职业素养。

第三阶段 职业生涯规划阶段（第5-6学期）

针对学生实际需求，学生完成校内课程学习后，按照学生个性特征，学生自愿选择升学和就业两种发展方向。升学方向由学校与重庆师范大学合作，针对升学课程要求进行教学，考核合格的学生升入重庆师范大学继续教育学院航空专业进行学历提升；就业方向由学校与成都东星航空服务有限公司合作进行为期一学期的顶岗实习。这一阶段是学生综合职业能力的检验和提升，学校与用人单位根据企业岗位要求，由双方共同制定《顶岗实习学生管理制度》，制定学生《实习手册》；学校安排专职教师配合

企业对学生进行安全管理和实习指导。通过职业岗位实践让学生为就业奠定基础。

八、主要接续专业

专科：空中乘务、航空服务、民航商务

本科：旅游服务与管理、工商管理

九、课程结构

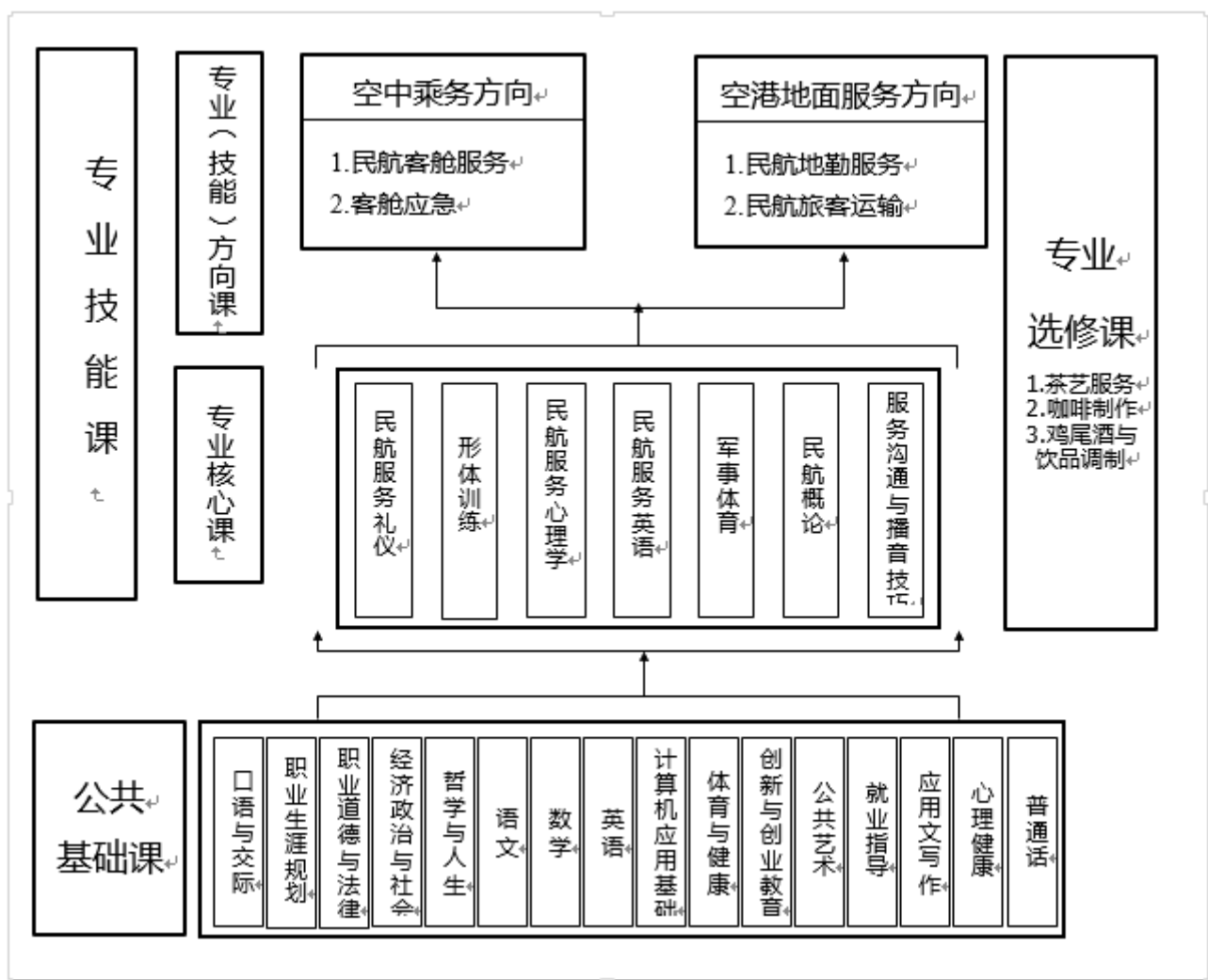


图 2 课程体系结构图

十、课程设置说明及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课和选修课三个大类课程。

公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，公共艺术以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

选修课包括选修课包含学校文化、素质拓展课程、行业企业文化和就业岗位需要的其他素质或技能课。

（一）公共基础课

表3 公共基础课教学内容和要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，使学生掌握职业生涯规划的基础知识和常用方法，树立正确的职业理想和职业观、择业观、创业观以及成才观，形成职业生涯规划的能力，增强提高职业素质和职业能力的自觉性，做好适应社会、融入社会和就业、创业的准备。	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》开设，帮助学生了解文明礼仪的基本要求、职业道德的作用和基本规范，陶冶道德情操，增强职业道德意识，养成职业道德行为习惯；指导学生掌握与日常生活和职业活动密切相关的法律常识，树立法治观念，增强法律意识，成为懂法、守法、用法的公民。	36
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》开设，引导学生掌握马克思主义的相关基本观点和我国社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设的有关知识；提高思想政治素质，坚定走中国特色社会主义道路的信念；提高辨析社会现象、主动参与社会生活的能力。	36

4	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，使学生了解马克思主义哲学中与人生发展关系密切的基础知识，提高学生用马克思主义哲学的基本观点、方法分析和解决人生发展重要问题的能力，引导学生进行正确的价值判断和行为选择，形成积极向上的人生态度，为人生的健康发展奠定思想基础。	36
5	就业指导	依据《中等职业学校就业指导教学大纲》开设，使学生了解从本校和本专业的就业情况分析当年的就业形势；了解目标职业的需求情况，相关要求以及自身的差距；理解求职过程中常见心理问题解决思路和方法；掌握求职面试中礼仪方面注意哪些事项；掌握面试前如何做好充分准备；熟悉签订就业协议的基本要求；掌握权益保护的方法与途径，维护个人的合法权益。	36
6	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，使学生进一步提高正确理解与运用祖国语言文字的能力，提高科学文化素养，以适应就业和创业的需要。指导学生学习必需的语文基础知识，掌握日常生活和职业岗位需要的现代文阅读能力、写作能力、口语交际能力，具有初步的文学作品欣赏能力和浅易文言文阅读能力。指导学生掌握基本的语文学习方法，养成自学和运用语文的良好习惯。引导学生重视语言的积累和感悟，接受优秀文化的熏陶，提高思想品德修养和审美情趣，形成良好的个性、健全的人格，促进职业生涯的发展。	246
7	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，使学生进一步学习并掌握职业岗位和生活中所必要的数学基础知识。培养学生的计算技能、计算工具使用技能和数据处理技能，培养学生的观察能力、空间想象能力、分析与解决问题能力和数学思维能力。	246

8	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，帮助学生进一步学习英语基础知识，培养听、说、读、写等语言技能，初步形成职场英语的应用能力；激发和培养学生学习英语的兴趣，提高学生学习的自信心，帮助学生掌握学习策略，养成良好的学习习惯，提高自主学习能力；引导学生了解、认识中西方文化差异，培养正确的情感、态度和价值观。	246
9	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机基础教学大纲》开设，使学生进一步了解、掌握计算机应用基础知识，提高学生计算机基本操作、办公应用、网络应用、多媒体技术应用等方面的技能。	68
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，让学生具备选择利于提高职业素质运动项目的意识、自我评价体育锻炼效果的能力。形成自己的运动爱好和专长，具有改善与保护身体健康的意识，能有针对性地选择适合自我健康状况的科学健身手段。	70
11	公共艺术	依据《中等职业学校音乐教学大纲》开设，注重培养学生掌握音乐常识、音乐歌唱方法及技巧、培养韵律感节奏感。树立正确的审美观。	16
12	普通话	依据《中等职业学校普通话教学大纲》开设，使学生了解普通话与汉语方言的关系以及普通话语音教学的重要性；掌握普通话各个声母的发音部位和发音方法；掌握普通话各个韵母的发音；掌握普通话四个声调；掌握普通话音节相拼的方法要领；掌握音变的发音要领；分清方言与普通话有差别的声、韵、调的辨正方法，充分使用教材内的训练资料，做到读准每个词语。	34
13	创新与创业教育	创新与创业教育是中等职业学校学生的必修课，它是培养学生自主创新与创业能力的综合课程。通过学习使学生树立正确的择业观、立业观、创业观，为学生的可持续发展奠定良好的基础。	36
14	心理健康	依据《中等职业学校心理健康教学大纲》开设，使学生了解心理健康的概念和标准，理解中职生心理健康蕴含的成长意义，掌握一定的心理调适	18

		方法；了解自己的性格特征、行为方式和成长规律，直面人身挫折和困难的方法；了解生活中面临的心理困扰和心理行为问题，拒绝不良诱惑；掌握建立和谐人际关系的方法，了解职业心理素质的重要性，正确对待求职就业和创业中出现的心理行为问题。	
15	应用文写作	了解应用文写作的基本理论和文种常识，掌握应用文写作自身的特点、规律和方法，锻炼逻辑思维和语言表达能力，学会如何获取信息、处理信息，熟练掌握各类文种的写作要求和写作格式，让学生养成求真务实、严谨认真的良好习惯。	18
16	口语与交际	了解朗读的特点与要求，掌握朗读的技巧；了解命题说话的特点与要求，掌握命题说话的技巧；能够凭借文字材料或在没有文字材料的情况下进行演讲或口语交际，能够清晰、明了地对事物、事理作分解性的说明；具有得体拜访与接待的能力，能进行基本的商务讲解，具有恰当协商与谈判的能力，答辩与面试过程中沉着、得体，思维敏捷，具有初步的推销与自我推销的能力。	18

（二）专业技能课

1.专业核心课

表 4 专业核心课教学内容和要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	参考学时
1	民航概论	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生掌握民用航空形成与发展，民用航空组织管理机构，民用航空器的适航与维修，飞机的结构与系统，飞行的基本原理，航空气象知识，航空运输，空中交通管理，机场管理，通用航空，以及民航客运业务，从事航空运输工作服务岗位所必须的基础理论和知识。	136

2	民航服务礼仪	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生能掌握航空服务礼仪的基本规范，具备在民航服务实际工作中的接待分析能力、解决问题的能力，能胜任民航客舱服务、地面服务等岗位工作。	144
3	形体训练	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务等岗位工作的必修课程。其功能是使学生掌握形体训练的方法，塑造优美的体态，培养学生高雅的气质，始终保持良好的仪容仪表，使学生能胜任空中乘务员和地面服务等岗位。通过形体素质的基本训练和技巧训练，修饰、改善和矫正身体的不良姿态，提高对正确姿态的控制能力，塑造健康、健美的体形，培养高雅的气质和风度。	136
4	民航服务心理学	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是让学生树立民航服务理念，具备人际沟通的基本知识与职业能力，为提升学生职业能力奠定良好的基础，进而提高民航服务质量。	68
5	体育训练	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是让学生能按照各种有氧、力量、耐力、速度质量训练的规范动作进行训练；能达到民航服务人员身体素质的要求；能正确应对突发事件，解决基本突发问题的能力。	136

6	民航服务英语	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生掌握空中服务中心所涉及英语专业词汇和句式，能正确理解本专业英语，是航空服务方向其他专业课程的语言拓展课程。 使学生能用较为熟练和专业的词语表述技术问题，并通过阅读技术资料和报刊文章了解国外民航运输业的动态和发展情况。	72
7	服务沟通与播音技巧	本课程是中等职业学校航空服务专业的一门专业核心课程，适用于中等职业学校航空服务专业，是从事空中乘务、地面服务、安检等岗位工作的必修课程，其主要功能是使学生能根据口语交流要求与客人有效沟通交流，能熟练运用候机楼和机舱广播服务规范用语、能熟练运用普通话和英语进行语音播报的操作能力，能胜任空中乘务和地面服务等岗位。	108

2.专业方向课

序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	民航客舱服务	本课程介绍舱内服务程序、工作标准和服务礼仪，做到工作规范化、动作标准化，能够熟练运用空乘英语服务用语和礼貌用语。	能根据开关舱门的规范流程做好滑梯预位与解除滑梯预位；能熟练播报各种客舱广播词；能熟练进行客舱安全演示；能熟练进行起飞降落前的安全检查；能熟练进行餐食准备和服务；能进行客舱特殊情况处理。	288

2	客舱应急	掌握飞行前的应急设备的检查、使用方法和注意事项；掌握紧急情况下舱门开启、关闭和应急出口程序；掌握客舱火警处置程序和方法；掌握客舱释压处置程序和方法；掌握陆地、水上应急撤离程序；掌握危险品处置程序。	会使用应急设备；能按照程序进行舱门开启、关闭；能按照客舱火警处置程序和方法进行模拟操作；能按照客舱释压处置程序和方法进行模拟操作；能使用软件进行陆地、水上应急撤离的模拟操作。	306
---	------	--	---	-----

表 5 空中乘务方向专业课程教学内容和要求一览表

表 6 地面服务方向专业课程教学内容和要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容与要求	技能考核项目与要求	参考学时
1	民航地勤服务	掌握售票服务、问询服务、值机服务、引导服务、要客服务、安检服务的知识要点及工作过程，使学生全面了解民航地面服务各个岗位工作的基本状况，系统掌握地面服务的基本知识，可以独立完成地面服务技能操作，为成为民航安检员、地面服务打下坚实的基础。	能熟练运用软件完成对客售票服务、值机服务、行李服务；能熟练完成对客安检服务、引导服务、问询服务。	288
2	民航旅客运输	能掌握国内和国际客票的基本知识；掌握票务处理程序和行李服务等方法，掌握乘机手续办理流程。	会阅读及使用国内和国际客票，能阅读旅客订座信息；能正确识别国内和国际旅行证件，会查阅 TIM 资料；能正确办理国内和国际旅客的乘机手续；能正确处理旅客的行李，能进行行李不正常的处理；能为旅客提供抵离港服务。	306

3.专业实习课

(1) 校内专业实训

结合各门专业课教学需要，校内开展专业实训课教学。实训形式可以多样化。

(2) 顶岗实习

顶岗实习是中等职业学校专业教学的重要内容。组织三年级学生到生产服务一线参加顶岗实习是提高学生实践技能和专业能力的重要教学方

式。对顶岗实习进行科学设计、合理安排、精心组织、规范管理是提高顶岗实习教学质量的关键。顶岗实习安排在第6学期进行，课时为540学时。

顶岗实习由学校就业办牵头，专业部和实习单位共同组织和管理，由学校教师和企业有经验的技术或管理人员共同组成实习指导教师队伍，指导学生顶岗实习。

顶岗实习应按照学以致用、专业对口、理论与实践相结合的原则制定实习计划，开展专业教学和职业技能训练，组织参加相应的职业资格考試。学校和实习单位在学生实习期间，要严格遵守国家有关法律法规，为学生实习提供必要的实习条件和安全健康的实习劳动环境，要维护学生的合法权益，确保学生在实习期间的人身安全和身心健康。

学校建立健全学生实习管理制度、带队教师管理制度、学生实习考评办法等，明确各项责任、权利和义务，确保顶岗实习工作顺利实施。

（三）专业选修课

表7 专业选修课程教学内容和要求一览表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	茶艺服务	了解茶艺服务中接待服务的礼貌礼节、语言表达艺术、接待艺术；识别各种茶叶的能力，并能判定品级；学会识别茶具质量，懂得茶具配置；掌握泡茶基本程序；掌握碧螺春、乌龙茶、普洱茶、茉莉花茶、红茶的冲泡。	54
2	咖啡制作	了解咖啡豆的相关理论知识；能够独立完成咖啡豆的研磨；了解各种咖啡器具（各类咖啡机、咖啡壶等）；掌握滴滤杯、虹吸壶、法式滤压壶、摩卡壶、皇家比利时壶咖啡制作方法；掌握花式咖啡中的卡布奇诺咖啡、拿铁咖啡、摩卡咖啡、爱尔兰咖啡的制作方法；掌握咖啡服务礼仪。	54
3	鸡尾酒与饮品调制	了解鸡尾酒的定义与分类；熟悉调酒用料的种类和品名；掌握常用调酒器具、器皿的性能及使用方法；熟悉鸡尾酒与混合饮料	54

		的调制方法和技巧；了解鸡尾酒的创作原则；掌握鸡尾酒会的分类及工作程序。	
--	--	-------------------------------------	--

十一、教学安排与教学进程表

（一）教学时间安排

本专业安排 6 个学期，第一学期教学时间为 16 周，其余每期教学时间 18 周，每周周学时为 30 学时，三年总学时为 3240 学时，其中学校素质拓展课安排在第一学期，为期两周要纳入总学时计算，第 6 学期安排顶岗实习 540 课时。

（二）教学安排建议

表 8 课程学时安排表

课程类别	课程名称	总学时	各学期周数、学时分配					
			1	2	3	4	5	6
公共基础课	职业生涯规划	32	2	0	0	0		
	职业道德与法律	36	0	2	0	0		
	经济政治与社会	36	0	0	2	0		
	哲学与人生	36	0	0	0	2		
	就业指导	36	0	0	0	0	2	
	语文	246	3	3	3	3	2	
	数学	246	3	3	3	3	2	
	英语	246	3	3	3	3	2	
	计算机应用基础	68	2	2	0	0		
	体育与健康	70	1	1	0	0	2	
	公共艺术	16	1	0	0	0		
	普通话	34	1	1	0	0		
	创新与创业教育	36	0	0	1	1		
	心理健康	18	0	1	0	0		
	应用文写作	18	0	0	1	0		
	口语与交际	18	0	0	0	1		
	小计	1192 (36.7%)						

专业 技能 课	专业核心课		民航概论	136	4	4	0	0		
			民航服务礼仪	144	0	0	4	4		
			形体训练	136	4	4	0	0		
			民航服务心理学	68	2	2	0	0		
			体能训练	136	4	4	0	0		
			民航服务英语	72	0	0	2	2		
			服务沟通与播音技巧	108	0	0	3	3		
			小计	800（24.6%）						
	专业 方向 课	空中乘 务方向	民航客舱服务	288	0	0	4	4	8	
			客舱应急	306	0	0	4	4	9	
			小计	594（18.3%）						
		空港地 面服务 方向	民航地勤服务	288	0	0	4	4	8	
			民航旅客运输	306	0	0	4	4	9	
小计			594（18.3%）							
顶岗实习				540（16.7%）						
选 修 课	学校特色课		学校传统文化教育	4	集中学习两周					
			素质拓展课	56						
	其他选修课		茶艺服务	54	0	0	0	0	3	
			咖啡制作	54	0	0	0	0	3	
			鸡尾酒与饮品调制	54	0	0	0	0	3	
备注：1.其他选修课学生三选一，按照一门课程学时计入课程学时总数。										
2.学校特色课纳入总学时，安排在第一学期开展，为期两周。										

十二、教学实施

（一）教学要求

1.公共基础课程

公共基础课程教学必须按教育部规定的基本课时数及相关要求开设，遵循培养学生科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的基本原则，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动

学生学习的积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定基础。

2.专业技能课程

任课教师应根据课程标准和实训计划书要求，认真做好实训课的准备、讲授、指导和批改实训报告等工作。要让学生充分动手，独立操作，促进学生养成严肃认真、实事求是的作风。提倡项目教学、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等有机结合。

3.专业选修课程

专业选修模块按照茶艺、咖啡和调酒三个技能选择修课程，三个课程三选一；按相应能力要求，强化相关工作岗位的能力培养要素。突出一专多能，拓展延伸的职业教育教学特色，提倡项目教学、任务教学、角色扮演、情境教学、案例教学等方法，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等有机结合。

（二）教学模式

基于“行动·云”的情景化教学模式，以“实践为导向、行动为引导、活动为导向、行为为引导”，开展“情景化”教学。

1.“行动云”情景化教学模式内涵

“行动·云”的情景化教学模式坚持以学生为中心、以职业生涯发展所需为出发点，强调教学参与者的多边互动和多种学习方式的共存发展，提供一种跨越时空和突破教与学界限的学习平台，积极鼓励学生进行“基于丰富资源的学习”、“基于真实情景的学习”、“互动合作的学习”等，在行动中摸索出适合自己的学习方式，提高学生的自主学习能力。

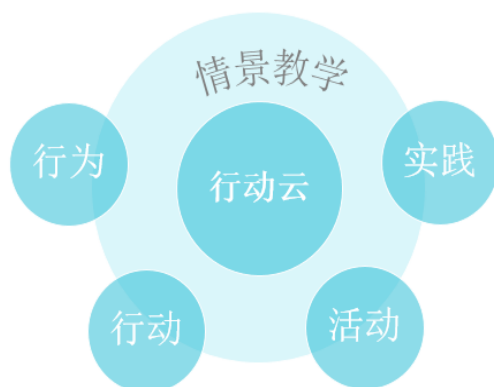


图3 “行动云”情景化教学模式示意图

2.“行动云”情景化教学模式实施

基于“行动·云”的情景化教学由教学准备、情景导入、聚焦任务、协作探究、作品呈现、固化分享、拓展学习几个环节组成，让学生在探究的过程中习得知识与技能。教学实施过程根据学科性质和教学内容的不同可以灵活实施。

课前：教学准备

从两方面着手，一是教师准备：教学设计、课件、纸质任务书、应急处理方案、上课前1天将电子档任务书及其他课程相关资料发布在“云端互动平台”。二是学生准备：分组并分工、根据任务书到“云端”和网络查找并下载相关的不同形式的学习资源并建立小组学习资源包、检查所有电脑、投影仪、实物展台、WIFI等的正常使用、智能手机或平板电脑等。

课中：课堂教学。教学实施的中心，共五个环节。

第一环节：情景导入。主要用PPT展示或模拟情景导入，教师设置问题情景，引导分析任务（问题），学生获取任务（问题）信息并小组讨论分析，明确评价方法。

第二环节：聚焦任务。教师组织各小组提出学习需求，帮助学生从各组提出的众多学习需求中，确定本堂课重点要完成的学习任务，做到“以学定教”。

第三环节：协作探究。分四个步骤，步骤一：对课前收集的课程学习资源包个性化选择与本课聚焦任务（问题）相关的学习资源，小组内展开学习讨论，步骤二：小组之间的云端互动交流，通过“云端互动平台”师生之间、组组之间发布问题、答疑、建议、经验等，相互学习。步骤三：制定任务实施计划。计划中必须明确“谁来做”、“做什么”、“怎么

做”、“为什么做”的问题。步骤四：任务实施。学生将大家共同制定的有成员分工的实施计划转化为实践，解决目标问题，形成作业、作品或产品等学习成果。实施阶段经常要对计划做相应的更正和调整，达到更优化。

第四环节：作品呈现。包括汇报、评价，两个步骤同步进行，一方面：各小组汇报展示学习成果，汇报的形式也可以是实物展示、表演、或将作品的图片、录像等上传到网络平台进行展示。另一方面：小组汇报展示时，其他组通过“云端互动平台”进行实时评价，评价可以是客观的优点及存在的问题评价，也可以是“点赞”等方式。

第五环节：固化分享，教师引导学生总结反思，将学习过程中好的学习方法、任务实施过程、任务实施注意事项、标杆作品等进行固化，把固化结果上传到云平台，供大家分享、学习、促进。

课后：拓展学习，在“云”环境中学生的课后学习不受时空的限制，一是学生们可以根据任务完成情况随时随地进入“云平台”发布自己的疑问，寻求同学、老师和专家的帮助；二是对本堂课未选取的其他问题拓展学习。巩固和完善课堂学习成果达到学以致用。

（三）教学管理

教学管理严格执行学校二级教学管理体系，专业部在专业建设委员会的指导下，制定专业教学工作计划，明确专业教学目标；教务处负责学校专业教学计划的制定；督导室负责教学过程监督和评价。教学管理为保证人才培养方案顺利执行，学校及专业部制定《教学督导制度》、《教学六认真检查制度》、《学生评教制度》、《教师听评课制度》等制度，加强对教学过程的质量监控，完善教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，确保教学质量。

十三、教学评价

教学评价是对教学质量所做的测量、分析和评定。它包括对教师教学工作质量的评价和对学生学业成绩的评价。根据本专业培养目标，建立以学生职业素养、岗位能力培养为核心，教育与产业、校内与校外相结合的

科学评价标准。评价环节包括对教学过程中教师、学生、教学内容、教学方法、教学手段、教学环境、教学管理等因素的评价，强化对学生学习效果和教师教学过程的评价。采用多元化的考评方法，引导学生全面提升和个性发展。

（一）教师评价

为落实各项教学基本要求，保证教学目标的实现，促进教学质量的不断提高，教师根据教学目标进行自我诊断与改进，学生通过学校依能教学平台进行教师评教，学校结合师生网络评教结果及《教师教学考评办法》及时对教师教学工作进行评价和调控。

（二）学生评价

对学生实施多元化评价标准。本标准由基本素质评价、文化素质评价、专业素质评价三部分组成。学校自主开发了专用软件，记录多元化评价数据，所有教师、学生均可查询。本方案对中职学生的管理评价有很强的示范作用。

十四、实训实习环境

本专业应配备校内实训基地和校外实习基地。

（一）校内实训基地

本专业现有校内实训基地 1 个，包含票务、值机服务、安检服务、登机服务、VIP 接待、客舱服务、VR 智慧教学中心、形体训练、咖啡制作、鸡尾酒调制、茶艺服务等 11 个实训室，实训设备总值 350 万元。

表 9 校内实训基地（中心）情况列表

序号	实训室名称	主要设施设备	
		设施设备名称	数量 (人均台套)
1	形体室	多媒体设备	2 套
2	票务实训室	票务与咨询区柜台	1 套
		票务\值机\安检 PC 电脑	5 台
		电子客票软件	1 套
		行程单打印机	1 台
		通用客票行程单	1 套
3	值机服务实训室	值机柜台	3 台
		脱机离港软件	1 套

		登机牌打印机	3 台
		行李牌打印机	1 台
		行李注入传送带	2 套
		二代身份证阅读器	3 套
		热敏机场专用登机牌	1 套/1000 张
		热敏机场专用行李条	1 套/1000 张
		隔离栏	10 套
		自助值机柜台与系统	1 套
4	安检服务实训室	安检柜台	2 台
		安检验证软件	1 套
		登机牌枪式扫描枪	2 套
		手持式金属探测器	10 套
		金属安检门	2 套
		真实小件行李安检 X 光设备	2 套
		小件物品盛放篮	20 个
5	登机服务实训室	登机柜台	1 套
		登机牌阅读器	1 套
		服务柜台	1 套
		麦克风及扩音系统	1 套
		功放系统	1 套
		航显多屏幕控制电脑	1 套
		进出港信息显示屏	2 套
		航显软件	1 套
6	VIP 接待实训室	候机椅子（4 人位联排）	12 套
		扶手沙发	8 个
		茶几	7 个
		多媒体教学/会议一体机	1 套
		地毯	40 平方米
		落地窗帘	30 米
		消毒柜	1 台
7	客舱服务实训室	茶水具	10 套
		A-320 模拟机舱	1 套
		餐车（全车）	3 个
		急救假人偶	2 个
		救生衣	5 件
		飞机专用灭火瓶	2 个
		灭火器	2 个
		安全带	20 条
		椅套	100 个
		氧气面罩	100 个
		安全须知卡	50 张
		库房储物柜	3 个
8	VR 智慧教学中心	飞机模型	10 个
		玻璃展示柜（架）	1 套
		VR 教学一体机柜	10 套
		高清液晶显示器	10 台
		虚拟现实 VR 眼镜	10 套
		服务器电脑	1 套
		大型拼接屏	1 套

		系统控制软件	1 套
		大屏幕安装支架	12 个
		辅材	1 批
		HMDI 高清矩阵	1 台
		功放	1 只
		音箱	2 台
		无线话筒	2 套
		手机 VR 头盔	24 个
		多媒体讲台	1 套
		多功能扇形桌与配套椅	24 套
		学生椅	40 套
		教师椅	1 把
		VR 图型工作站	10 套
		VR 仿真实训平台及航空教学平台	1 套
		景区漫游实训平台	1 套
		VR 景区漫游资源库	1 套
	咖啡实训室	半自动意式咖啡机	1 套
		意式磨豆机	5 台
		虹吸壶	10 个
		皇家比利时壶	10 个
		摩卡壶	10 个
		法式滤压壶	10 个
		手冲壶	10 个
		滴滤杯	10 个
		消毒柜	1 个
		冰柜	1 个
		咖啡杯	300 个
		多媒体设备	1 套
9	调酒实训室	多媒体设备	1 套
		调酒桌	8 套
		冰柜	3 台
		制冰机	1 台
		酒架	3 套
		调酒器具	100 套
		酒杯	300 个
		碎冰机	5 台
		多媒体设备	1 套
10	茶艺实训室	多媒体设备	1 套
		茶艺桌	7 套
		茶具	40 套
		博古架屏风	5 套
		各种装饰物	100 套

（二）校外实习基地

校外实训实习基地在当地优势或领先企业中选择、确定。按照专业培养目标和教学计划要求，建设能够满足专业实践教学、技能训练要求，实现企业经营双赢的，学生顶岗实训 1 个学期以上的校外实习基地 3 个。

表 11 校外实习基地情况表

序号	企业名称	实训项目和规模	
		主要实训项目	可接纳学生数量
1	成都东星航空 服务有限公司	空中乘务、地勤、安检、票务等	100 人
2	重庆师范大学 东星航空实训基地	值机、安检、问询、票务等	50 人
3	华夏航空（重庆） 飞行训练中心有限公司	客舱服务训练等	50 人

十五、专业师资

专任教师具有本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证书，有良好的师德，关注学生发展，熟悉教学规律，具备终身学习能力和教学改革意识。按照《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专任教师师生比为1:20；专业课教师比例为专任教师数的2/3；双师型教师比例为专业课教师数的60%；建设一支业务水平较高的专业带头人、骨干教师队伍。

（一）现有专业教师情况

本专业现有教师38名，专业任课教师25名，其中高级教师10名，骨干教师11名，本科学历达100%，硕士研究生2名；双师型教师28名，还聘请行业中有空乘服务经验的教师承担专业教学工作。

（二）教师培养保障

1.加强专业教师队伍建设整体规划，在学校现有师资队伍的基础上，进一步完善教师队伍培训培养和激励机制。

2.培养航空服务专业带头人、骨干教师和“双师型”教师，引进一批年轻教师。聘请行业名师精英、实践专家作为专业兼职教师进校指导，通过多种途径和方式，打造一支年龄、学历结构合理，专兼职结合，能跟进行业、专业发展的“双师型”教学团队。

3.建立健全教师管理制度，学校与企业紧密结合，积极改进人才评聘和管理机制，充分调动教师工作的积极性和主动性，实现教师专业化发展。

4.学校积极组织专业教师前往机场航站楼、航空公司进行专业实践，保证每5年专业实践时间达到6个月以上。

十六、毕业条件

依据教育部印发的《中等职业学校学生学籍管理办法》（教职成[2010]7号）第八章“毕业与结业”第三十三条的规定，并结合我校航空专业的实际情况，达到以下要求的学生，可准予毕业：

1.有三年完整的学籍，修满本专业教学计划规定的全部课程且成绩合格；

2.思想品德评价合格，综合素质测评达到学校有关规定；

3.顶岗实习或工学交替实习鉴定合格；

4.无纪律处分或纪律处分已解除；

5.对于在规定的学习年限内，考核成绩（含实习）仍有不及格且未达到留级规定，或思想品德评价不合格者，以及未修满规定学分的学生，发给结业证书。

十七、其他

（一）编制依据

教育部颁布的《中等职业学校航空服务专业教学标准》、《重庆市教育委员会航空服务专业人才培养指导方案》、《航空服务专业人才需求调研报告》《典型工作任务与岗位职业能力分析报告》等文件精神编制。

（二）修订原则

每三年修订一次。修订后的方案须经专业建设指导委员会审定、学校校务会议通过后实施。遇特殊情况作适当调整。